

### 關注滲水辦理滲水個案效率低下問題

食物環境衛生署的書面回覆：

1. 「請滲水辦提交過去5年區內的滲水個案數字。當中有多少個案未能於一年內完成調查，給予投訴人最終回覆？多少個案未能找出滲水源頭？多少個案因樓上單位不合作而未能找出滲水源頭？」

過去5年，屋宇署及食物環境衛生署合組的聯合辦事處(聯辦處)於中西區接獲的滲水個案和未能找出滲水源頭個案宗數如下。

年份	接獲的個案宗數	找不到滲水源頭的 個案宗數 (註)
2012	1,213	131
2013	1,253	181
2014	1,257	60
2015	1,221	80
2016	1,601	133
<b>總計</b>	<b>6,545</b>	<b>585</b>

註：沒有個案是因樓上單位不合作而未能找出滲水源頭

聯辦處並沒有備存未能於一年內完成調查及給予投訴人最終回覆的個案數字。

2. 「請問滲水辦，有何措施解決樓上單位不合作的問題？」

如發現有滲水妨擾事故，聯辦處人員會根據香港法例第132章《公眾衛生及市政條例》所賦予的法定權力，到懷疑引致滲水的單位進行調查及測試。倘若在調查過程中，聯辦處人員被拒絕進入事涉單位調查，聯辦處會根據法例向法庭申請“授權進入處所的手令”，以便進入有關單位展開調查和測試工作。

3. 「請問滲水辦，處理滲水個案有何服務承諾？」

樓宇滲水一般是由於樓宇和設施破損及缺乏維修所致，而維修保養樓宇及保持環境衛生是樓宇業主及住戶的責任。

聯辦處處理每宗滲水個案所需的時間不一，關乎多個因素，包括個案的性質和複雜程度，以及有關業主和佔用人是否合作。倘若得到有關業主/住戶的合作，調查通常可於90 個工作天內完成，以及將結果通知投訴人。若未能於90 個工作天內完成調查，聯合辦事處會書面告知投訴人調查進展。若調查期間，滲水情況輕微或有明顯的改善，又或調查結果未能找出源頭，聯辦處將終止調查。

聯辦處已實行多項措施，包括擬定及檢討調查工作的內部指引、制訂指標以監察各階段調查工作的進度和加強管理資訊，以提升處理滲水舉報的成效。由2014年1月起，聯辦處訂立了下列兩項服務承諾：

- (i) 在接獲滲水舉報後，於6個工作天內聯絡舉報人，以安排人員到有關處所調查；以及
- (ii) 在核實滲水妨擾源頭的調查結果後，於7個工作天內發出妨擾事故通知。

#### **4. 「請問滲水辦，以何準則將個案轉介至聘用的顧問公司？有否要求顧問公司於限定時間內回覆有關個案？」**

一般而言，聯辦處就滲水個案進行的調查分為三個階段。第一階段（確定有滲水妨擾）及第二階段（基本調查包括排水渠管色水測試或供水喉管的反向壓力測試）的工作均由聯辦處的衛生督察/環境滋擾調查員負責進行。倘未能在第二階段找出滲水源頭，便須進行第三階段的調查（專業調查）。在第三階段，聯辦處的合約顧問公司會進行詳細調查及測試，包括滲水位置的濕度監測、地台的蓄水測試、牆壁的灑水測試及供水喉管的反向壓力測試等，以查證滲水源頭。

就監管顧問公司進行第三階段專業調查的表現及進度，聯辦處已為調查的主要工作階段設訂目標時限，包括設訂時限要求顧問公司提交調查報告。聯辦處已設立監察機制，對於超逾時限的個案，亦會與顧問公司定期舉行會議，密切監察及跟進個案。聯辦處在每季度亦會就顧問公司的工作表現撰寫評核報告，如顧問公司表現欠佳，聯辦處職員會反映有關情況於評核報告，有關報告會影響顧問公司日後的投標機會。如顧問公司表現未如理想，聯辦處會發出口頭或書面警告，要求顧問公司作出改善。如顧問公司表現持續欠佳，聯辦處可按個別情況採取適當行動，包括考慮終止有關顧問公司的服務合約。

#### **5. 「請問滲水辦，會否引入坊間的檢測方法，如紅外線掃瞄等，以提高檢測的效率及準確度？」**

由於導致樓宇滲水的原因十分多，聯辦處需因應個別個案的情況，進行合適的非破壞性調查及測試，包括濕度監測、排水渠口的色水測試、地台的蓄水測試、牆壁的灑水測試及供水喉管的反向壓力測試

等，以查找滲水源頭。這些都是被業界廣泛使用的有效測試方法。在調查過程中，聯辦處人員亦會按情況使用不同的儀器，如電子濕度儀、紫外光電筒和濾光眼鏡等協助進行各種調查和測試。若有需要，聯辦處人員會收集滲水位置的批盪或滲水樣本，送交政府化驗所化驗。其中，就比較複雜的個案，聯辦處現以試驗方式委聘顧問公司使用紅外線探測儀和微波探測儀，以助追查滲水源頭，但這類間接的測試方法易受環境影響而令其準確性有所差異，故需要配合其他測試或資料，才能有效確定滲水源頭。

為提高調查滲水成因工作的成效，聯辦處於2014年年底委聘顧問進行研究，檢視可查證樓宇滲水源頭的最新科技方法。此項研究會探討本港及外國的科技發展，並會揀選個案進行實地測試。有關研究亦會就最適合在私人樓宇使用的測試方法作出評估及建議，以及為聯辦處制訂技術指引。此項研究預計將於2017年完成。

(秘書處於二零一七年二月一日收到)

中西區區議會秘書處  
二零一七年二月